

MEDDELANDE OM LEDIG TJÄNST FÖR ATT UPPRÄTTA EN RESERVLISTA

Yrkestitel	Marknadsförings- och kundserviceexpert (M/K)
Tjänstegrupp/lönegrad	AD 6
Typ av kontrakt	Tillfälligt anställd
Referens	EXT/21/123/AD 6/Marketing and Customer Service Specialist
Sista ansökningsdag	26 oktober 2021 kl. 23.59 lokal tid i Alicante (MET)
Anställningsort	Alicante, Spanien
Reservlistan giltig till	31 december 2023
Antal kandidater på reservlistan	12

Europeiska unionens immaterialrättsmyndighet (EUIPO) organiserar ett urvalsförfarande för att upprätta en reservlista, från vilken en ledig tjänst eller flera lediga tjänster som marknadsförings- och kundserviceexpert ska tillsättas. För att uppnå sina strategiska mål letar EUIPO efter mycket kunnig och skicklig personal inom marknadsföring och kundservice som kan utforma och genomföra marknadsföringskampanjer och innovativa initiativ. Den idealiska kandidaten bör ha meriter som visar på förmåga att tillhandahålla oklanderliga kundservicelösningar. Urvalsprocessen syftar till att tillsätta lediga tjänster inom kundavdelningen. Den reservlista som följer kan också användas för rekrytering till liknande tjänster vid andra avdelningar beroende på EUIPO:s behov.

1. BAKGRUND

1.1 EUIPO

Genom mer än [25 års arbete](#) med immateriella rättigheter har Europeiska unionens immaterialrättsmyndighet (EUIPO) byggt upp en stor kapacitet. EUIPO är en oberoende, självfinansierande EU-byrå utan vinstsyfte som ansvarar för registrering av varumärken och formgivning i EU och är ett av de mest tekniskt avancerade och innovativa organen på immaterialrättsområdet. Nya tekniker, till exempel artificiell intelligens (AI) eller blockkedjor, är nu helt integrerade i EUIPO:s praxis för att förvalta myndighetens unika och oöverträffade koncept: att registrera och skydda varumärken och formgivning för hela Europa inom lämplig tidsram på ett kostnadseffektivt och tillförlitligt sätt.

EUIPO har till fullo tagit till sig de nya trenderna på immaterialrättsområdet när det gäller globalisering och den allt större vikten av att skydda immateriella rättigheter. Sedan 2013 ansvarar myndigheten för att bedriva forskning, kommunikation, kunskapsutbyte och samarbete på immaterialrättsområdet tillsammans med brottsbekämpande myndigheter. Detta omfattar alla immateriella rättigheter och sker via Europeiska observatoriet avseende intrång i immateriella rättigheter (observatoriet).

EUIPO har inte enbart verksamhet i Europa, utan har också utvidgat sitt arbete till övriga världsdelar och genomför bland annat EU-projekt för immateriella rättigheter i Kina, Sydostasien, Latinamerika, Västindien och Afrika.

Under flera år har EUIPO starkt framhållit tillförlitliga projektledningsmetoder som den främsta mekanismen för att genomföra den agenda för förändring som ingår i de på varandra följande strategiska planerna, varav den senaste, SP2025, för närvarande håller på att utarbetas.

EUIPO är en decentraliserad och självfinansierad EU-byrå som idag är EU:s största. EUIPO:s arbetsstyrka har, i linje med Europas ekonomiska utveckling och EUIPO:s växande bidrag till den, också ökat i omfattning och djup, med en större bredd av profiler (t.ex. experter på internationellt samarbete, AI-experter och dataanalytiker) och övergripande nivåer (5 procent ökning under de senaste 5 åren). EUIPO:s personalpolitik innebär en yrkesmässigt stimulerande miljö som präglas av en rad avancerade initiativ såsom mentorskaps- och coachningsprogram, karriärrådgivning och efterträdarplanering, intern och extern rörlighet, som även inbegriper organisationer utanför EU, och AI-beredskap.

[EUIPO:s](#) lokaler ligger i ett attraktivt och nyligen invigt universitetsområde vid havet i Alicante där personalen kan dra nytta av den service som myndigheten erbjuder (t.ex. affärer och idrottsanläggningar). I Alicante finns dessutom en Europaskola. Sedan 2008 har myndigheten åtagit sig att minska sin miljöpåverkan genom omfattande initiativ. Alicante har bra kommunikationer med höghastighetståg till många platser och flygplatsen är den fjärde största i landet. EUIPO erbjuder en unik blandning av yrkesmässiga möjligheter och hög livskvalitet.

EUIPO är en dynamisk och mångkulturell organisation vars arbetsspråk är engelska, franska, tyska, italienska och spanska.

Mer information finns på följande webbplats:

<https://euiipo.europa.eu/ohimportal/sv/home>

1.2 KUNDAVDELNINGEN

Kundavdelningen ansvarar för att i samarbete med alla berörda avdelningar utveckla och genomföra policyer, tjänster och processer som syftar till att förbättra kundupplevelsen och främja en organisationskultur där förstklassig kundservice är en av ledstjärnorna.

Kundavdelningens uppdrag är följande:

Att vara en dynamisk, flerspråkig avdelning som marknadsför och förbättrar EUIPO:s tjänster och produkter genom att **lyssna på** och **arbeta med och för** våra kunder, intressenter samt företag och medborgare i EU.

Kundavdelningen innefattar följande tre enheter som var och en leds av en enhetschef:

Enheten för kundengagemang ansvarar för analys av behovsbeteende och återkoppling gällande huvudkundssegmenten i syfte att samordna utformning och genomförande av initiativ avsedda att maximera kundengagemanget och kundnöjdheten, samt samordning av aktiviteter inom det SMF-program som utarbetats som en del av den [strategiska planen](#).

Enheten för kundvård ansvarar för hantering av tjänster till kunderna, däribland tillhandahålla information, besvara frågor och klagomål, hantera EU-varumärkessökningar och publikationer avseende EU-varumärken och registrerade gemenskapsformgivningar, samt samordning av den fortlöpande förbättringen av de digitala tjänsterna.

Enheten för affärskommunikation ansvarar för hantering av processer och verktyg för att säkerställa ett effektivt genomförande av EUIPO:s språkpolicy, samt hantering av relationer och aktiviteter med Översättningscentrum för Europeiska unionens organ och samordning av EUIPO:s deltagande i centrumets styrelse.

2. ARBETSUPPGIFTER

Den utvalda sökanden förväntas utföra en eller fler av följande uppgifter under överinseende av berörd enhetschef:

Marknadsföring

- Planera, utveckla och övervaka genomförandet av marknadsföringsprogram och/eller marknadsföringskampanjer.
- Konzeptualisera och genomföra flerkanalskampanjer och säkerställa att budskapet stämmer överens i alla kanaler.
- Identifiera och segmentera viktig målpublik, analysera och utveckla produkt- och tjänstepositionering och optimera kundupplevelsen.
- Utforma och genomföra kvalitativa och/eller kvantitativa marknadsundersökningar, analysera data, kundinsikter, marknadsanalyser och trender för att kalibrera och fokusera segmentspecifika marknadsföringskampanjer.
- Utforma marknadsföringsaktiviteter med interna och externa intressenter och säkerställa genomförandet av överenskomna arbetsplaner och uppföljning av aktiviteter, däribland producera digitalt marknadsföringsinnehåll.
- Kommunicera med och engagera interna intressenter i kundrelaterade aktiviteter och främja den kunddrivna strategin.

Kundservice

- Utforma och genomföra initiativ för att förstå kundbeteende och föreslå lösningar för att maximera kundupplevelsen.
- Uppnå en riktad kundservice, genom utveckling och genomförande av skräddarsydda tjänster och lösningar för viktiga målsegment.
- Fullständig segmentbaserad kundservice som erbjuder stöttande, skräddarsydda tjänster som kan anpassas efter kundernas föränderliga behov.
- Upprätta och övervaka tillgänglighetspunkter för kunderna och tillhandahålla en konsekvent kundupplevelse inom hela EUIPO.
- Fungera som kontaktpunkt för nyckelanvändare, EUIPO:s användaransvariga, varumärkes- och designanalytiker samt it-specialister, utbildningsspecialister (Academy) och observatoriet.
- Representera EUIPO vid olika evenemang och utbildningar, t.ex. skräddarsydda kundbesök och mässor, för att stärka banden mellan EUIPO och dess kunder och relevanta intressenter.

Innovationstänkande

- Främja innovationskulturen inom EUIPO.
- Bedöma befintliga processer/rutiner och tjänsteprestanda för att identifiera områden med innovationspotential.
- Samarbeta inom utformning av nya affärsprocesser samt utvärdera befintliga processer med målet att maximera effektivitet och kundengagemang.
- Identifiera och engagera personer som möjliggör innovation inom och utanför organisationen.
- Implementera ny och framväxande teknik, t.ex. artificiell intelligens (AI), och förbättra tillgängliga verktyg för kundhantering i förhållande till marknadsautomatisering och dra nytta

av dessa verktygs fulla potential inom skräddarsydd kundservice och skräddarsydda lösningar.

- Vara uppdaterad inom ny teknik och kundservicetrender, med ett fokus på innovation.

Rapportering och presentation

- Utforma rapporter, skrivelser och sammanfattningar på hög nivå.
- Utforma marknadsföringsmaterial för interna och externa aktiviteter, däribland producera digital kommunikation, mediekontakter, organisera evenemang, presentationer och utbildningar.

Uppgifter för samtliga anställda:

- Aktivt arbeta för att EUIPO:s mål i enlighet med den strategiska planen ska nås.
- Utföra alla övriga arbetsrelaterade uppgifter och axla det ansvar som kan tilldelas av avdelningschefen.

3. BEHÖRIGHETSKRITERIER

För att vara behörig **måste** den sökande uppfylla **samtliga** följande krav vid tiden för sista ansökningsdag:

3.1 Allmänna krav¹

- Vara medborgare i en av Europeiska unionens medlemsstater.
- Åtnjuta fulla medborgerliga rättigheter.
- Ha fullgjort alla skyldigheter enligt gällande värnpliktslagstiftning.
- Uppfylla de skötsamhetskrav som ställs för utövandet av de aktuella uppgifterna.
- Uppfylla kraven på fysisk lämplighet för tjänsteutövningen.

3.2 Utbildning

- Utbildningsnivå motsvarande **minst tre års universitetsstudier** inom ett relevant område (marknadsföring, företagsekonomi eller liknande) som kan styrkas med ett examensbevis.

3.3 Yrkeserfarenhet

- **Minst tre års relevant yrkeserfarenhet på heltid²** som hör samman med och på en nivå som motsvarar de uppgifter som beskrivs under "Arbetsuppgifter".

3.4 Språkkunskaper

- **Utmärkta kunskaper i engelska (minst nivå C1) – språk 1.**
- **Goda kunskaper i ett av EU:s officiella språk (minst nivå B2) – språk 2³.**

De angivna nivåerna motsvarar den [gemensamma europeiska referensramen för språk](#).

3.5 Datorkunskaper

- Avancerade datorkunskaper är obligatoriskt. De sökande måste ha omfattande yrkesmässig erfarenhet av de datorprogram som ingår i MS Office-paketet eller liknande (i första hand Word, Excel, PowerPoint och Outlook), samt av databaser (på användarnivå) och sökningar på nätet.

¹ Se artikel 12 i anställningsvillkoren för övriga anställda i Europeiska unionen.

² Yrkeserfarenheten räknas från datumet för det examensbevis som krävs enligt punkt 3.2.

³ Detta måste vara ett annat språk än språk 1.

4. URVALSKRITERIER

Oberoende av den erfarenhet som krävs enligt punkt 3 i detta meddelande om ledig tjänst (behörighetskriterier), särskilt det som anges i punkt 3.3, kommer myndigheten att använda följande kriterier för att välja ut de mest kvalificerade sökandena för intervju- och provfasen:

1. Beprövad yrkeserfarenhet inom utformning och genomförande av marknadsföringsinitiativ och/eller marknadsföringskampanjer (däribland utformning av digitalt marknadsföringsmaterial), marknadsundersökningar och dataanalyser.
2. Beprövad yrkeserfarenhet av att tillhandahålla kundservice.
3. Erfarenhet av att upprätta skrivelser, kundsvår samt rapporter och presentationer.
4. Erfarenhet inom immaterialrättsområdet.

Förutom ovanstående kriterier kommer de sökande som kallas till intervju- och provfasen även att bedömas mot följande krav:

Kompetenser

- **Kommunikation:** kunna kommunicera tydligt och koncist, såväl muntligt som skriftligt.
- **Analys och problemlösning:** förmåga att identifiera viktiga fakta i komplexa frågeställningar och ta fram kreativa och praktiska lösningar.
- **Samarbeta med andra:** arbeta med andra i team och över organisationsgränser samt respektera skillnader mellan människor. Skapa en laganda genom att uppmuntra gemensamma mål och utbyte av kunskaper och erfarenheter.
- **Lärande och utveckling:** utveckla och förbättra personliga färdigheter och kunskap om organisationen och dess miljö. Engagera sig i att utbilda andra, dela kunskaper och systematiskt förbättra arbetsmetoder.
- **Prioritering och organisation:** förmåga att prioritera de viktigaste uppgifterna, arbeta flexibelt och organisera sitt eget och andras arbete effektivt.
- **Uthållighet:** förbli effektiv under arbetstryck, vara flexibel och anpassa sig efter en föränderlig arbetsmiljö. Uppmuntra andra att göra detsamma och anpassa den egna strategin och teamets strategi efter förändrade omständigheter.
- **Kvalitet och resultat:** ta personligt ansvar och initiativ för att leverera arbete som uppfyller höga krav på kvalitet inom ramen för fastställda förfaranden. Visa tydlig kundorientering (internt och externt). Bygga in systematiska och metodiska processer i egna och det egna teamets projekt och arbetsuppgifter.
- **Ledarskap:** leda och ansvara för personer och team för att nå resultat. Delegera arbetet i det egna teamet på lämpligt sätt och ge tydliga instruktioner. Inspirera och skapa en positiv attityd hos människor gentemot deras arbete och bidrag till EU IPO:s framgång.

5. INTERVJUER OCH SKRIFTLIGA PROV

Första urval

Behöriga kandidater vilkas ansökningar rankas bland de mest kvalificerade i enlighet med de urvalskriterier som anges under punkt 4 kan kontaktas för att kontrollera deras språkkunskaper (framför allt muntligt på engelska), samt för att styrka deras yrkeserfarenheter och/eller andra färdigheter, kunskaper och kompetenser. Denna första urvalskontakt ger inte den sökande rätt att bli kallad till en intervju: det utgör ett steg i processen för att välja ut de lämpligaste sökande som ska kallas till en intervju.

Intervju

Intervjuerna äger rum på nätet och genomförs på engelska med tanke på arbetets natur. Övriga relevanta språk enligt vad som anges i den sökandes ansökan/meritförteckning kan utvärderas i enlighet med de nivåer som anges i detta meddelande om ledig tjänst.

Under intervjun prövas den sökandes kunskaper inom områden som har samband med de uppgifter som ska utföras (fackkunskaper och social kompetens), myndighetens verksamhet, kunskap om EU, lämpligheten för att utföra de uppgifter som tjänsten innebär och lämpligheten för att arbeta i en internationell miljö.

Sökande som kallas till intervju kommer att ombes att uppvisa lämpliga arbetsreferenser innan de deltar i intervjun.

Prov

Ett eller flera prov kan eventuellt komplettera bedömningen av en eller flera av ovanstående aspekter. Sökande som kallas till intervju och prov får utförlig information om detta i kallelsen.

6. ALLMÄN INFORMATION OCH ANSTÄLLNINGSVILLKOR

För allmän information om EUIPO:s urvals- och rekryteringsförfaranden samt anställningsvillkor, klicka på [denna länk](#).

7. HUR DU ANSÖKER

För att ansöka klickar du på denna [länk](#).

Alla dokument som inkluderas som länkar eller som det hänvisas till inom ramen för detta meddelande anses utgöra en del av detta meddelande om ledig tjänst.

Observera:

Som sökande bör du vara medveten om att den information du lämnar i ansökningar och meritförteckningar utgör grunden för bedömningen av huruvida du uppfyller behörighets- och urvalskriterierna eller inte. Vi uppmanar dig därför att läsa kraven noga och lämna relevant information i tillräcklig detaljnivå för att göra en sådan bedömning möjlig. Särskild uppmärksamhet bör ägnas åt information om utbildning och yrkeserfarenhet, framför allt exakta datum, beskrivning av ansvarsområden, utförda arbetsuppgifter och vilka verktyg som använts.

** Om det finns skillnader mellan de olika språkversionerna ska den engelska versionen gälla.*